

Nusantara Journal of Economics (NJE)

Tersedia online di <http://jurnal.uts.ac.id/index.php/nje>

Vol. 01, No. 02, Edisi Desember 2019

ISSN: 2714-5204

OPTIMALISASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SUMBAWA TAHUN 2019

Muhammad Jarnawansyah¹

¹Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UTS

email: m.jarnwnsyah@uts.ac.id

ABSTRAK

Kata Kunci:

Kependudukan,
pelayanan,
optimalisasi
pelayanan

Abstrak: Pelayanan administrasi public yang efektif dan efisien merupakan harapan semua masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa merupakan salah satu lembaga pelayanan public yang selalu ramai dengan antrian permohonan berkas kependudukan. Akan tetapi, sampai saat ini di Kabupaten Sumbawa seluruh pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, berarti masyarakat yang akan mengurus dokumen kependudukan harus ke dinas yang berada di Kabupaten sebagai pusat Pemerintah Kabupaten Sumbawa. Dengan melihat jarak tempuh antara beberapa wilayah dari 24 kecamatan dalam lingkungan wilayah Pemerintah Kabupaten Sumbawa dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Sumbawa Besar cukup jauh, sehingga masyarakat yang akan berurusan akan mengeluarkan tambahan biaya transportasi dan waktu yang dibutuhkan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui optimalisasi pelayanan yang sesuai untuk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Sumbawa Besar. Berdasarkan hasil studi literature, diharapkan agar pemerintah membentuk UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan agar mempermudah dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan amanat PP Nomor 40 Tahun 2019.

PENDAHULUAN

Negara kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia tahun 1945 pada hakekatnya berkewajiban untuk memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk yang berada di dalam atau di luar wilayah Negara Kesatuam Republik Indonesia.

Untuk menyikapi berbagai masalah yang berhubungan dengan kependudukan pemerintah berusaha memperoleh data tentang kependudukan di Indonesia yang akurat untuk mampu membuat pemetaan yang tepat guna untuk menanggulangi masalah kependudukan baik tingkat lokal dan nasional. Pendaftaran penduduk adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan serta Penerbitan Dokumen Kependudukan berupa kartu identitas atau Surat Keterangan Kependudukan. Pengelolaan pendaftaran penduduk merupakan tanggung jawab pemerintah kota/kabupaten, dimana dalam pelaksanaan diawali dari desa/kelurahan selaku ujung tombak pendaftaran penduduk, sehingga setiap warga terdaftar secara administrasi dan sesuai dengan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi kependudukan (Undang-Undang No. 24 Tahun 2013, tentang administrasi kependudukan).

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) adalah suatu sistem informasi yang disusun berdasarkan prosedur-prosedur dan berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang bertujuan untuk menata sistem administrasi kependudukan di Indonesia, sistem ini meliputi pendataan penduduk dan catatan sipil. Keberadaan sistem administrasi kependudukan akan menghasilkan data kependudukan yang akurat, baik dari segi jumlah penduduk, tingkat ekonomi, pendidikan, dan lain-lain sehingga dengan data yang akurat tersebut berguna untuk implementasi kebijakan atau program pemerintahan. Dokumen kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh Dinas yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil (Undang-undang nomor 24 tahun 2013, tentang administrasi kependudukan).

Administrasi dalam arti luas adalah segenap proses kegiatan untuk mencapai tujuan, sedangkan administrasi dalam arti yang sempit adalah segenap proses pelayanan untuk mencapai tujuan. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan dan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi Administrasi kependudukan serta pendayagunaan yang hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Penyelenggara yang mengelola adalah pemerintah, pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten/kota yang bertanggung jawab dan berwenang dalam urusan administrasi kependudukan (H.A.W.Widjaja. 1993).

Dengan demikian, setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting memerlukan bukti yang sah untuk dilakukan pengadministrasian dan pencatatan sesuai dengan

ketentuan Undang-Undang yang sesuai dengan perubahan dan perkembangan yang terjadi dalam masyarakat Indonesia maka masyarakat Indonesia sadar bahwa seseorang perlu memiliki bukti tertulis dalam menentukan status seseorang atas kejadian atau peristiwa, misalnya: perkawinan, kelahiran kematian, pengakuan anak, pengesahan anak, perceraian, kematian maupun pergantian nama. Sedangkan untuk memiliki status tersebut, maka orang tersebut harus mendaftarkan peristiwa atau kejadian itu pada Lembaga Catatan Sipil, dengan demikian orang tersebut akan memperoleh bukti tertulis yang berupa Akta Catatan Sipil.

Masyarakat sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan mendambakan adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat, memperoleh pelayanan secara wajar, mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu, serta pelayanan yang jujur dan terus terang. Selain itu, masyarakat juga menghendaki agar pelayanan beserta administrasi dilakukan dengan baik, dalam arti cepat, tepat, murah dan ramah. Di samping itu juga, pelayanan yang didambakan oleh masyarakat adalah pelayanan yang prima dan tidak diskriminatif. Salah satu harapan masyarakat (selaku konsumen pelayanan) adalah pelayanan yang adil dan merata (Dedi Marzuki. 2006).

Pemerintah sebagai lembaga yang memberi pelayanan sering menjadi sasaran kritik masyarakat karena terkesan mahal, kaku, menutup diri, bahkan birokratis/ berbelit-belit. Kritikan ini bermuara dari kesan umum bahwa penyelenggaraan pelayanan (birokrat) sering kali menafsirkan pelayanan sebagai pelayanan itu sendiri. Akibatnya pelayanan menjadi kaku, karena dilaksanakan berdasarkan peraturan yang juga kaku (Miftah Thoha. 2006). Dalam realitas sehari-hari hal tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparat masih jauh dari apa yang diharapkan oleh masyarakat, bahkan pelayanan yang diberikan kurang memadai. Fenomena yang sekarang terjadi memang kenyataan bahwa pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat dari aparat pemerintah belum sesuai dengan harapan. Sehingga terbesit di benak masyarakat, bahwa untuk mengurus sesuatu harus siap dengan proses yang lama, dipersulit, harus melalui beberapa meja dan keluar masuk ruangan, serta berhadapan dengan wajah yang tidak ramah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa adalah perangkat daerah selaku pelaksana yang membidangi urusan administrasi kependudukan. Disdukcapil Kabupaten Sumbawa memiliki visi yaitu Terwujudnya Tertib Administrasi dan Pemilihan Dokumen Kependudukan yang Menyeluruh dan Lengkap bagi Masyarakat. Dengan Misi: (1) Memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat dalam arti mudah,

cepat dan benar; (2) Meningkatkan penyebaran informasi dan penerangan Kependudukan dan Catatan Sipil. Dengan adanya Visi dan Misi tersebut, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumbawa harus memberikan pelayanan baik dan menyeluruh untuk pemenuhan hak dasar penduduk dengan memberikan identitas dan perubahan status kependudukan dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan.

Namun sampai saat ini di Kabupaten Sumbawa seluruh pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, berarti masyarakat yang akan mengurus dokumen kependudukan harus ke dinas yang berada di Kabupaten sebagai pusat Pemerintah Kabupaten Sumbawa. Dengan melihat jarak tempuh antara beberapa wilayah dari 24 kecamatan dalam lingkungan wilayah Pemerintah Kabupaten Sumbawa dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Sumbawa Besar cukup jauh, sehingga masyarakat yang akan berurusan akan mengeluarkan tambahan biaya transportasi dan waktu yang dibutuhkan (Disdukcapil Kabupaten Sumbawa, 2019). Sehubungan dengan hal tersebut, mendorong penulis untuk membuat penelitian yang berjudul **Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa.**

METODE ANALISIS

Artikel ini ditulis sebagai hasil pemikiran yang didasarkan atas referensi-referensi ilmiah yang relevan. Metode analisis yang digunakan dalam mengembangkan hasil pemikiran ini menggunakan teknik *Systematic Literature Review* (SLR) atau review literatur sistematis, yaitu sebuah teknik analisis yang didasarkan pada hasil-hasil kajian terdahulu yang sudah dipublikasi. Hasil-hasil kajian tersebut dianalisa dan ditinjau secara kritis untuk menjawab masalah utama dalam paper ini, yaitu bagaimana optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa.

PEMBAHASAN

Kondisi yang terjadi pada masyarakat di Kabupaten Sumbawa menunjukkan bahwa pelayanan pemerintah dalam bentuk pelayanan Administrasi Kependudukan khususnya dalam pembuatan dokumen kependudukan belum sepenuhnya berjalan dengan baik dan

masih ditemuinya hambatan. Berikut ini rekap perekaman KTP-el sampai dengan bulan Nopember 2019:

Tabel 3.1
Rekap Perekaman KTP-el sd Bulan Nopember 2019

No.	Kecamatan	Wajib KTP (DP4) SEM/2019	Jumlah Rekam	Cetak/ Memiliki KTP	Belum Rekam	Print Ready Record (PRR)
1	Lunyuk	15.452	14.675	14.229	777	446
2	Alas	24.103	22.804	22.275	1.299	529
3	Utan	25.673	23.630	22.951	2.043	679
4	Batu Lanteh	8.637	7813	7.641	824	172
5	Sumbawa	45.434	43.754	43.095	1.680	659
6	Moyo Hilir	20.692	19.411	19.101	1.281	310
7	Moyo Hulu	18.972	17.504	17.217	1.468	287
8	Ropang	5.109	4599	4.496	510	103
9	Lape	14.764	13.696	13.409	1.068	287
10	Plampang	25.018	22.548	22.004	2.470	544
11	Empang	20.232	18.196	17.865	2.036	331
12	Alas Barat	18.504	16.117	15.724	2.387	393
13	Labuhan Badas	25.320	23.128	22.762	2.192	366
14	Labangka	9.008	8.055	7.751	963	304
15	Buer	12.460	11.266	11.012	1.194	254
16	Rhee	6.459	5.932	5.743	527	189
17	Unter Iwes	17.162	16.049	15.773	1.113	276
18	Moyo Utara	8.646	8.315	8.176	331	139
19	Maronge	9.100	8.367	8.229	733	138
20	Tarano	13.766	12.188	11.879	1.578	309
21	Lopok	16.181	15.040	14.853	1.141	187
22	Lenangguar	5.851	5.548	5.405	303	143
23	Orang Telu	4.165	3.618	3.554	547	64
24	Lantung	3.000	2.600	2.554	400	46
Total		373708	344.853	337.698	28.855	7.155

Sumber data : Disdukcapil, 2019

Tabel 3.2

Agregat Kependudukan Per Kecamatan Berdasarkan Kepemilikan Akta
Kelahiran Kelompok Usia 0-18 Tahun sd Bulan Nopember 2019

No.	Kecamatan	Jumlah anak 0-18 Tahun	Sudah Memiliki Akta		Belum Memiliki Akta	
			Jumlah	%	jumlah	%
1	Lunyuk	7.038	6.344	9.014	694	9,86
2	Alas	10.551	9.661	9.156	890	8,44
3	Utan	11.386	10.771	9.460	615	5,40
4	Batu Lanteh	3.614	3.307	9.151	308	8,49
5	Sumbawa	19.474	18.753	9.630	721	3,70
6	Moyo Hilir	7.911	7.326	9.261	585	7,39
7	Moyo Hulu	6.972	6.477	9.290	495	7,10
8	Ropang	1.679	1.580	9.410	99	5,90
9	Lape	6.207	5.634	9.077	573	9,23
10	Plampang	10.775	9.679	8.983	1.096	10,17
11	Empang	7.447	6.708	9.008	739	9,92
12	Alas Barat	7.661	6.877	8.977	784	10,23
13	Labuhan Badas	11.618	10.448	9.993	1.170	10,07
14	Labangka	4.208	3.803	9.038	405	9,62
15	Buer	5.247	4.970	9.472	277	5,28
16	Rhee	2.961	2.817	9.514	144	4,86
17	Unter Iwes	6.921	6.531	9.436	390	5,64
18	Moyo Utara	3.404	3.264	9.589	140	4,11
19	Maronge	3.529	3.252	9.215	277	7,85
20	Tarano	6.096	5.550	9.104	546	8,96
21	Lopok	6.270	5.907	9.421	363	5,79
22	Lenangguar	2.476	2.346	9.475	130	5,25
23	Orang Telu	1.571	1.429	9.096	142	9,04
24	Lantung	1.171	992	8.471	179	15,29
Total		156.187	144.426	9.247	11.761	7,53

Sumber data : Disdukcapil, 2019

Dari tabel 3.1 diketahui bahwa dari 373.708 penduduk wajib KTP, ada sebanyak 28.855 penduduk yang belum memiliki KTP-el. Dan dari tabel 3.2 diketahui bahwa anak yang berusia 0-18 tahun ada sebanyak 11.761 (7,53%) yang belum memiliki akta kelahiran.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa belum memenuhi 8 (delapan) unsur pelayanan sebagai berikut:

1. Kesederhanaan

Disdukcapil Kabupaten Sumbawa belum memenuhi unsur kesederhanaan dikarenakan pada saat ini Disdukcapil Kabupaten Sumbawa belum memberikan wewenang kepada Kecamatan untuk memberikan pelayanan.

2. Kejelasan/kepastian

Disdukcapil Kabupaten Sumbawa belum memenuhi unsur kejelasan/kepastian. Hal ini dikarenakan masih kurangnya sosialisasi Disdukcapil kepada masyarakat, dibuktikan masih adanya penduduk yang belum memiliki KTP dan akta kelahiran.

3. Keamanan

Keamanan yang menyangkut kepastian hukum telah dilaksanakan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil dengan Kecamatan, dikarenakan KTP atau dokumen yang menyangkut kependudukan memiliki kepastian hukum.

4. Keterbukaan

Masih kurangnya sosialisasi Disdukcapil kepada masyarakat mengenai kepengurusan dokumen kependudukan yang akan digunakan untuk semua urusan pelayanan public.

5. Efisiensi,

Dalam penerapan unsur efisiensi, Disdukcapil memberikan prosedur pembuatan dokumen kependudukan Khususnya KTP hanya dengan meminta persyaratan yaitu data penduduk yang bersangkutan, KK, foto dan surat nikah jika sudah menikah, karena data tersebut dianggap penting untuk memenuhi persyaratan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

6. Ekonomis

Disdukcapil sudah tidak membebankan biaya kepengurusan dokumen kependudukan kepada masyarakat.

7. Keadilan

Disdukcapil Kabupaten Sumbawa menyangkut jangkauan sekarang belum memberikan kewenangan kepada Kecamatan yang bersangkutan untuk melakukan pendataan dokumen kependudukan. Hal ini menyebabkan masyarakat merasa jauh dan enggan untuk mengurus dokumen kependudukan khususnya KTP.

8. Ketetapan waktu yang artinya bahwa pelaksanaan yang telah dijanjikan sesuai dengan standar yang diberikan, sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Ketetapan waktu pada pelaksanaan pembuatan KTP dibutuhkan waktu pada yaitu 10 hari kerja.

Masalah lain yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa yaitu masih kurang mengertinya masyarakat mengenai pentingnya administrasi kependudukan khususnya dokumen kependudukan serta masyarakat kurang memahami fungsi dari dokumen kependudukan dan tata cara kepengurusannya, hal ini disebabkan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat.

Menurut analisa penulis upaya-upaya Dinas kependudukan dan pencatatan sipil belum sesuai dan belum maksimal dengan apa yang diharapkan masyarakat, pelaksanaan kewenangan penugasan kepada kecamatan untuk menyelenggarakan sebagian urusan Administrasi Kependudukan belum cukup dalam melayani masyarakat yang jarak tempat tinggal yang jauh dari Disdukcapil, karena kecamatan hanya diberi wewenang mengurus sebagian saja terkait urusan administrasi kependudukan.

Penulis berharap sesuai dengan amanat Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 pemerintah membentuk Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan yang dengan kondisi geografis terpencil, sulit dijangkau transportasi umum, dan sangat terbatas akses pelayanan publik; dengan kepadatan atau mobilitas penduduk tinggi atau melebihi angka normal rasio kepadatan atau mobilitas Penduduk sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan/atau yang memerlukan efektivitas pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat. Sehingga dengan dibentuknya UPT di kecamatan membuat masyarakat bisa lebih mudah untuk membuat KTP atau kepengurusan yang berhubungan dengan administrasi kependudukan lainnya. dan masyarakat lebih mudah untuk melakukan kepengurusan kependudukan tanpa membutuhkan jarak waktu yang jauh dan lama.

Pentingnya sosialisasi kepada penduduk tentang administrasi kependudukan harus lebih ditingkatkan lagi terutama pada desa-desa dari Kecamatan yang terdapat di pelosok, sosialisasi tersebut harus diberikan secara berkala agar masyarakat lebih mengerti fungsi pentingnya KTP dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan Administrasi Kependudukan lainnya. Upaya-upaya yang dilakukan Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah kongkrit dan sesuai dengan pasal 7 Undang-undang No 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Dalam mengatasi kendala-kendala dalam pelaksanaan Administrasi kependudukan Pihak dinas kependudukan sudah mulai menyelesaikan satu persatu dengan baik, hanya sosialisasi kepada masyarakat memang harus lebih diperluas lagi.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. KESIMPULAN

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa belum memenuhi delapan unsur pelayanan publik
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa kurang melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai fungsi dan pelaksanaan administrasi kependudukan khususnya tata kepengurusan dokumen kependudukan.
3. Masih adanya penduduk yang belum memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Akta Kelahiran.

B. REKOMENDASI

1. Kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Sumbawa
Membentuk UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan agar mempermudah dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan amanat PP Nomor 40 Tahun 2019.
2. Kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa
 - a. Melakukan sosialisasi dalam rangka meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai fungsi dan pentingnya administrasi kependudukan khususnya kepemilikan dokumen kependudukan.
 - b. Memberikan kemudahan-kemudahan kepada masyarakat dalam pengurusan pencatatan dan penerbitan dokumen-dokumen kependudukan.
3. Kepada Masyarakat
Pada umumnya masyarakat harus lebih memahami tentang administrasi kependudukan karena sangat dibutuhkan untuk memberikan keabsahan identitas dan mendapat kepastian hukum atas dokumen kependudukan yang dimiliki.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. 2006. Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta. Universitas Gajah Mada.
- H.AW.Widjaja, 1993. Pemerintahan Desa dan Administrasi Desa, Jakarta. PT Raja Grafindo.

- Kridalaksana, 2002. Kamus Besar Bahasa Indonesia, Depdikbud. Jakarta. Penerbit Balai Pustaka
- Marzuki, Dedi. 2006. Bekerja Untuk Rakyat, Meningkatkan Kompetensi Aparatur Pemerintah Daerah Dalam Kebijakan dan Pelayanan Publik. Jakarta. Penerbit Komunal.
- Moenir, HASS. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta. Penerbit Bumi Aksara
- Thoha, Miftah. 2002. Perspektif Perilaku Birokrasi. Jakarta. Raja Grafindo Persada.